



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Escuela Profesional de Obstetricia

Satisfacción de la usuaria externa atendida en el Servicio de Emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal, 2017

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia

AUTOR

Karina Adi CÁCERES CARI

ASESOR

Jenny Elenisse ZAVALETA LUJÁN

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Cáceres K. Satisfacción de la usuaria externa atendida en el Servicio de Emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal, 2017 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Obstetricia; 2018.



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Medicina

Escuela Profesional de Obstetricia
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Hombres y Mujeres"
"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"



60 P.

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TITULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN OBSTETRICIA

El jurado designado para evaluar la Sustentación de Tesis, de acuerdo a las "Normas para la Elaboración de Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado (a) en Obstetricia en las Escuelas Profesionales de la Facultad de Medicina", de:

BACHILLER: CÁCERES CARI KARINA ADI

Cuyo título es: **SATISFACCIÓN DE LA USUARIA EXTERNA ATENDIDA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL, 2017.** Reunidos en la fecha, después de la sustentación y resolución de preguntas por el Tesista, acordó el siguiente calificativo:

...Muy Bueno...

...Dieciocho... 18

DRA. ZAIDA ZAGACETA GUEVARA
C.O.P. 5498
PRESIDENTE

DRA. MIRIAN TERESA SOLIS ROJAS
C.O.P. 4183
MIEMBRO

MG. NELLY MARÍA ESPERANZA BARRANTES CRUZ
C.O.P. 1830
MIEMBRO

LIC. JENNY ELENISSE ZAVALA LUJAN
C.O.P. 2646
ASESOR (A)

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE MEDICINA
Escuela Profesional de Obstetricia
Mg. CLARA RIVERA TIRICO
DIRECTORA

Lima, 21 de marzo del 2018

RESUMEN

OBJETIVO: Establecer el nivel de satisfacción de la usuaria externa respecto a la atención recibida en el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal (INMP) durante el mes de diciembre del 2017.

METODOLOGIA: Estudio de tipo observacional, descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 378 usuarias externas atendidas en el servicio de emergencia del INMP durante diciembre del 2017. Los datos recolectados fueron ingresados al programa estadístico SPSS v.23.0 para Windows y Ms. Excel 2013. Se aplicaron estadísticas descriptivas como frecuencias y porcentajes, las cuales son presentadas en tablas univariadas.

RESULTADOS: Se obtuvo que con respecto al nivel de satisfacción global, las usuarias externas atendidas en el Servicio de Emergencia se encuentran "satisfechas" (45.8%), "medianamente satisfechas" (38.4%) e "insatisfechas" (15.9%). Para el nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad se encuentran "satisfechas" (63%), "medianamente satisfechas" (26.7%) e "insatisfechas" (10.3%). En la dimensión de capacidad de respuesta indican estar "satisfechas" (25.1%), "medianamente satisfechas" (58.2%) e "insatisfechas" (16.7%). Para la dimensión de seguridad manifiestan sentirse "satisfechas" (26.2%), "medianamente satisfechas" (51.6%) e "insatisfechas" (22.2%). En la dimensión de empatía se encuentran "satisfechas" (27.5%), "medianamente satisfechas" (42.1%) e "insatisfechas" (30.4%). Y por último, en la dimensión de aspectos tangibles indican estar "satisfechas" (90.2%), "medianamente satisfechas" (8.7%) e "insatisfechas" (1.1%).

CONCLUSIONES: Las usuarias externas se encuentran "satisfechas" (45.8%) respecto a la atención recibida en el Servicio de Emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal durante el mes de diciembre del 2017. La dimensión con la cual manifestaron "más satisfacción" fue la de aspectos tangibles (90.2%). Por otra parte, la dimensión con la cual mostraron "más insatisfacción" fue la de empatía (30.4%).

PALABRAS CLAVES: Satisfacción, usuaria externa, emergencia.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To establish the level of satisfaction of the external user regarding the care received in the emergency service of the National Maternal and Perinatal Institute (INMP) during the month of December 2017.

METHODOLOGY: An observational, descriptive and cross-sectional study. The sample consisted of 378 external users assisted in the emergency service of the INMP during December 2017. The data collected were entered into the statistical program SPSS v.23.0 for Windows and Ms. Excel 2013. Descriptive statistics were applied as frequencies and percentages, which are presented in univariate tables.

RESULTS: It was obtained that with respect to the level of global satisfaction, the external users treated in the Emergency Service are "satisfied" (45.8%), "moderately satisfied" (38.4%) and "unsatisfied" (15.9%). For the level of satisfaction in the dimension of reliability are "satisfied" (63%), "moderately satisfied" (26.7%) and "unsatisfied" (10.3%). In the response capacity dimension, they indicate that they are "satisfied" (25.1%), "moderately satisfied" (58.2%) and "unsatisfied" (16.7%). For the security dimension, they report feeling "satisfied" (26.2%), "moderately satisfied" (51.6%) and "dissatisfied" (22.2%). In the dimension of empathy are "satisfied" (27.5%), "moderately satisfied" (42.1%) and "unsatisfied" (30.4%). And finally, in the dimension of tangible aspects indicate being "satisfied" (90.2%), "moderately satisfied" (8.7%) and "unsatisfied" (1.1%).

CONCLUSIONS: The external users are "satisfied" (45.8%) with respect to the care received in the Emergency Service of the National Maternal and Perinatal Institute during the month of December 2017. The dimension with which they expressed "more satisfaction" was that of tangible aspects (90.2%). On the other part, the dimension with which they showed "more dissatisfaction" was that of empathy (30.4%).

KEY WORDS: Satisfaction, external user, emergency.